



Bogotá, 03-07-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249120558621**

Fecha: 03-07-2024

Señor(a):

Héctor Ramírez Hernández

Asunto: En atención a su radicado número No. 20225341036732.

Respetada señora:

En cuanto a la comunicación enviada por la a la sociedad Aeroenlaces Nacionales S.A., de Cv Sucursal Colombia – VIVA AEROBUS (en adelante la empresa) con el radicado del asunto, en la que se puso de presente un cambio de itinerario con ocasión de la cancelación del vuelo con destino a México y frente al cual el usuario respondió:

"me hicieron el cambio del vuelo para el día 11 de agosto de 2022 en el vuelo VB193, con salida 12:50 p.m. y llegada 5:50 p.m. a ciudad de México"

Le indicamos que, los hechos puestos en conocimiento de esta Superintendencia, en su parecer, podrían desconocer la normatividad que establece los derechos de los usuarios del sector, por lo que, en ejercicio de nuestras funciones administrativas se iniciarán las averiguaciones preliminares correspondientes.

Por lo anterior:

Superintendencia de Transporte

Portal Web: www.supertransporte.gov.co

Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 3526700 **Línea Gratuita:** (+57) 018000915615

Correos institucionales:

ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co - atencionciudadano@supertransporte.gov.co

Página | 1

GD-FR-004
V4 – 23-May-2023

1. Procedimos a requerir a la empresa mediante radicados nro. 20229100687401 de 30/09/2022 y 20249120398261 de 10/05/2024. Frente a este requerimiento, la empresa aún está en término para pronunciarse frente a los hechos.
2. Adelantada la averiguación preliminar contaremos con los elementos necesarios para identificar si existe mérito para la apertura de una investigación administrativa en contra de la empresa objeto de queja, la cual podrá concluir con sanciones y/o medidas administrativas o el archivo de la investigación

Finalmente, en caso de presentarse nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como usuario de los servicios de transporte aéreo de pasajeros, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto.

Resaltamos que la Superintendencia de Transporte no cuenta con funciones jurisdiccionales, como las que sí tiene la Superintendencia de Industria y Comercio y los Jueces de la República, y por esta razón no tiene competencia para pronunciarse respecto del reconocimiento de un derecho particular (como solicitudes de devoluciones de dinero y/o indemnizaciones). Así, lo que nos corresponde es la defensa de la normatividad y del interés general de los usuarios.

En este orden de ideas, es pertinente señalar que la Superintendencia de Transporte está provista únicamente con funciones administrativas que buscan la protección de los intereses generales de los usuarios, razón por la cual su facultad sancionatoria caduca a los tres (3) años de ocurrido el hecho, la conducta u omisión que pudiere ocasionarlas, término dentro del cual el acto administrativo que impone la sanción debe haber sido expedido y notificado de ser el caso.

Finalmente, y para lo que es de nuestra competencia, solo en el evento de requerir más información sobre lo sucedido o de encontrar mérito para iniciar una investigación administrativa de carácter sancionatorio, cuya decisión final no resolverá su caso particular, sino que únicamente se concluirá sobre el

Superintendencia de Transporte

Portal Web: www.supertransporte.gov.co

Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia

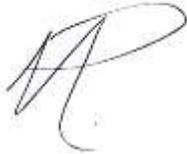
Conmutador: (+57) 601 3526700 **Línea Gratuita:** (+57) 018000915615

Correos institucionales:

ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co - atencionciudadano@supertransporte.gov.co

cumplimiento o no de la normatividad del sector transporte, se le hará saber mediante la respectiva comunicación.

Cordialmente,



Natalia Stella Prado Castañeda

Coordinador del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares

Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Margarita María Beltrán Castañeda